



| Teaching Guide | | | | |
|---------------------|--|--------|---------------------|-----------|
| Identifying Data | | | | 2018/19 |
| Subject (*) | Tourist Intermediation and Transport II | | Code | 662G01021 |
| Study programme | Grao en Turismo | | | |
| Descriptors | | | | |
| Cycle | Period | Year | Type | Credits |
| Graduate | 1st four-month period | Third | Obligatory | 6 |
| Language | Galician | | | |
| Teaching method | Face-to-face | | | |
| Prerequisites | | | | |
| Department | | | | |
| Coordinador | Caamaño Franco, Iria | E-mail | iria.caamano@udc.es | |
| Lecturers | Caamaño Franco, Iria | E-mail | iria.caamano@udc.es | |
| Web | | | | |
| General description | O obxectivo da materia é describir, detallar e coñecer os elementos principais da xestión de intermediación e distribución dos produtos e servizos turísticos nas axencias de viaxes, físicas e virtuais, tendo en conta o espazo no que se desenvolven na actualidade, as infraestruturas, o marco legal, as novas tecnoloxías e os procedementos operativos. | | | |

| Study programme competences / results | |
|---------------------------------------|--|
| Code | Study programme competences / results |
| A3 | Comprender o carácter dinámico e evolutivo do turismo e da nova sociedade do lecer. |
| A5 | Converter un problema empírico nun obxecto de investigación e elaborar conclusións. |
| A6 | Ter unha marcada orientación de servizo ao cliente. |
| A7 | Recoñecer os principais axentes turísticos. |
| A11 | Definir obxectivos, estratexias e políticas comerciais. |
| A12 | Dirixir e xestionar (management) os distintos tipos de entidades turísticas. |
| A13 | Manexar técnicas de comunicación. |
| A14 | Comprender o marco legal que regula as actividades turísticas. |
| A18 | Identificar e xestionar espazos e destinos turísticos. |
| A22 | Coñecementos a adquirir no ámbito dos procedementos operativos das empresas de intermediación. |
| A24 | Utilizar e analizar as tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) nos distintos ámbitos do sector turístico. |
| A32 | Detectar necesidades de planificación técnica de infraestruturas e instalacións turísticas. |
| A33 | Creatividade. |
| A34 | Iniciativa e espírito emprendedor. |
| A35 | Motivación por calidade. |
| B1 | Capacidade de análise e síntese. |
| B2 | Comunicación oral e escrita en lingua nativa. |
| B3 | Resolución de problemas. |
| B4 | Razoamento crítico. |
| B5 | Compromiso ético. |
| B6 | Aprendizaxe autónoma. |
| B7 | Adaptación a novas situacións. |
| C1 | Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma. |
| C2 | Dominar a expresión e a comprensión de forma oral e escrita dun idioma estranxeiro. |
| C3 | Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida. |
| C4 | Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común. |
| C5 | Entender a importancia da cultura emprendedora e coñecer os medios ao alcance das persoas emprendedoras. |
| C6 | Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse. |



| | |
|----|---|
| C7 | Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida. |
| C8 | Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade. |

| Learning outcomes | | | |
|---|--|----------------------------|--|
| Learning outcomes | Study programme competences / results | | |
| Capacidade de análise e síntese. Comunicación oral e escrita na lingua nativa. Solución de problemas. Pensamento Crítico. Aprendizaxe autónoma. | | B1 B2 B3 B4 B6 | |
| Compromiso ético. | | B5 B7 | |
| Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio. | A3 A6 | | |
| Convertir un problema empírico en un objetiv de investigación y elaborar conclusiones. Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales. Reconocer los principales agentes turísticos. Conocimientos para adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos de las empresas de intermediación. Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico. | A5 A7 A11 A12 A13 A14 A18 A22 A24 A32 | | |
| Creatividad. Iniciativa y espíritu emprendedor. Motivación por la calidad. | A33 A34 A35 | | |
| Expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma. Dominar la expresión y la comprensión de forma oral y escrita de un idioma extranjero. Utilizar las herramientas básicas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) necesarias para el ejercicio de su profesión y para el aprendizaje a lo largo de su vida. Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común. Entender a importancia da cultura emprendedora e coñecer os medios ao alcance das persoas emprendedoras. Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse. Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida. Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade. | | | C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 |

| Contents | |
|----------|-----------|
| Topic | Sub-topic |



| | |
|---|---|
| Tema 1. Recordando que é a intermediación turística | <p>1.1. O papel das axencias de viaxe</p> <p>1.2. A clasificación das axencias de viaxe</p> <p>1.3. A operatividade departamental dunha axencia de viaxe tradicional</p> <p>1.4. O procedemento de venda de servizos de transporte (terrestre, marítimo, aéreo e ferroviario)</p> |
| Tema 2. A axencia de receptivo | <p>2.1. Introducción ao concepto e exemplos de éxito</p> <p>2.2. Estudo da actividade e a tipoloxía</p> <p>2.3. Servizos turísticos</p> <p>2.4. Coñecementos da lexislación aplicable</p> <p>2.5. Posibilidades de financiamento</p> <p>2.6. Como elaborar un proxecto para abrir unha axencia de receptivo</p> |
| Tema 3. O futuro da intermediación turística | <p>3.1. O impacto de Internet na intermediación turística</p> <p>3.2. Retos aos que se enfrenta</p> <p>3.3. O perfil do turista do ?futuro? e como adaptarnos as súas preferencias</p> |
| Tema 4. Turismo de MICE | <p>4.1. Aproximación conceptual ao Turismo MICE</p> <p>4.2. Estudo do mercado actual (oferta, demanda)</p> <p>4.3. Os eventos corporativos</p> <p>4.4. As fases da organización dun congreso/evento</p> |

| Planning | | | | |
|---------------------------------|---|--------------------------------------|-------------------------------|-------------|
| Methodologies / tests | Competencies / Results | Teaching hours (in-person & virtual) | Student?s personal work hours | Total hours |
| Guest lecture / keynote speech | A3 A6 A7 A11 A12 A13 A14 A18 A24 A32 A35 B2 B5 C2 C3 C4 C5 C7 C8 | 21 | 0 | 21 |
| Supervised projects | A22 A24 A32 A34 B1 B3 B4 B6 B7 C6 | 21 | 84 | 105 |
| Oral presentation | A13 A33 B4 C1 | 2 | 4 | 6 |
| Case study | A3 A6 A11 A33 A34 A35 B1 B3 B5 B6 C6 | 6 | 4 | 10 |
| Mixed objective/subjective test | A5 A12 A22 A24 B3 B4 C1 | 2 | 4 | 6 |
| Personalized attention | | 2 | 0 | 2 |

(*)The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

| Methodologies | |
|--------------------------------|---|
| Methodologies | Description |
| Guest lecture / keynote speech | Exposición oral complementada co uso de medios audiovisuais e a introdución de algunhas preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe. |
| Supervised projects | <p>Metodoloxía deseñada para promover a aprendizaxe autónoma dos estudantes, baixo a tutela do profesor e en escenarios variados. Está referida prioritariamente ao aprendizaxe do ?cómo facer as cousas?. Constitúe unha opción baseada na asunción polos estudantes da responsabilidade pola súa propia aprendizaxe.</p> <p>Este sistema de ensino baséase en dous elementos básicos: a aprendizaxe independente dos estudantes e o seguimento desa aprendizaxe polo profesor-titor.</p> <p>Realizaranse distintos traballos tutelados relacionados co contido da materia durante todo o curso.</p> <p>Para valorar a asistencia ás clases, os devanditos traballos poden ser realizados en calquera día, hora e non necesitan de aviso previo ao alumnado.</p> |



| | |
|---------------------------------|---|
| Oral presentation | Intervención inherente aos procesos de ensino-aprendizaxe baseada na exposición verbal a través da que o alumnado e profesorado interactúan dun modo ordenado, propoñendo cuestións, facendo aclaracións e expoñendo temas, traballos, conceptos, feitos ou principios de forma dinámica. |
| Case study | Metodoloxía onde o suxeito se enfronta ante a descrición dunha situación específica que suscita un problema que ten que ser comprendido, valorado e resolto por un grupo de persoas, a través dun proceso de discusión. O alumno sitúase ante un problema concreto (caso), que lle describe unha situación real da vida profesional, e debe ser capaz de analizar unha serie de feitos, referentes a un campo particular do coñecemento ou da acción, para chegar a unha decisión razoada a través dun proceso de discusión en pequenos grupos de traballo. |
| Mixed objective/subjective test | Exame tipo test e preguntas de desenvolvemento. |

Personalized attention

| Methodologies | Description |
|-----------------------------------|---|
| Supervised projects Case study | As clases veranse complementadas coa posibilidade para o alumno de acudir a titorías fóra da aula, onde o profesor procederá a tratar individual e personalizadamente, as posibles dúbidas que puidesen xurdir da materia. Trátase dunha participación obrigatoria para o alumnado |

Assessment

| Methodologies | Competencies / Results | Description | Qualification |
|---------------------------------|--------------------------------------|---|---------------|
| Supervised projects | A22 A24 A32 A34 B1 B3 B4 B6 B7 C6 | Realización dun ou varios traballos tutelados relacionados cos bloques de contidos da materia. | 20 |
| Oral presentation | A13 A33 B4 C1 | Presentación oral dos traballos tutelados. | 10 |
| Case study | A3 A6 A11 A33 A34 A35 B1 B3 B5 B6 C6 | Realización de unha ou varias discusións con estudos de caso ao longo do curso relacionadas cos bloques de contidos da materia. | 20 |
| Mixed objective/subjective test | A5 A12 A22 A24 B3 B4 C1 | Realización dunha proba mixta que recolla os contidos teóricos e prácticos dos diversos bloques temáticos da materia. | 50 |

Assessment comments



Os alumnos elixirán ao principio do cuatrimestre se queren avaliación continua ou non continua. No caso de que o alumno elixa a avaliación non continua a proba obxectiva será o exame final. Neste sentido, a nota final calcularase da forma seguinte:

Avaliación continua:

como aparece descrito no cadro superior: proba obxectiva (50%), contidos dos traballos tutelados (20%), estudos de caso (20%) e exposición oral dos traballos tutelados (10%). A proba obxectiva ten que ter unha nota igual ou

superior a 5 puntos para facer media co resto. **Avaliación non continua:**

exame final (100%), contidos do traballo tutelado (0%) e exposición oral do traballo tutelado (0%). O exame final ten que ter unha nota igual ou superior a 5 puntos. Os alumnos con avaliación non continua non se

poderán presentar á proba ou probas obxectivas da avaliación continua. Ademais, para aprobar a materia, Intermediación I ou II ou Comercialización, todos os alumnos deberán pasar un período de formación práctica de dous meses nunha empresa de intermediación. Estas prácticas poderán desenrolarse ao longo do segundo, terceiro ou cuarto curso de xeito indistinto.

O alumnado con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia, solicitada oficialmente á EUT-CENP poderá facer o exame final (100%) e para aprobar, terán que ter unha nota igual ou superior a 5 puntos. Ese alumnado terá a convocatoria de xullo como segunda oportunidade (100%). Igualmente, para aprobar, terán que ter unha nota igual ou superior a 5 puntos.

Sources of information

| | |
|----------------------|---|
| Basic | - ALBERT PIÑOLE, ISABEL (2004). Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes.. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid. - De Borja solé, Luis. Gomis, Joan Miquel (2009). El Nuevo Paradigma de la Intermediación Turística. Editorial Pirámide.Madrid |
| Complementary | |

Recommendations

Subjects that it is recommended to have taken before

Subjects that are recommended to be taken simultaneously

Subjects that continue the syllabus

Other comments



Recoméndase ao estudiantado

ler o programa e as normas de avaliación da disciplina.

Tamén se recomenda que

asista regularmente ás clases; realice os exercicios propostos polo profesor; discuta os casos cos compañeiros(a) e participe activamente dos debates xerados en clases.

A bibliografía recomendada

non será a única utilizada nas discusións. O profesor recomenda que o alumnado traia para as clases, discusións da actualidade, quer sexa xurdida na prensa escrita, quer na radiofónica ou televisiva (nos novos medios de comunicación, redes sociais, ou en medios tradicionais). Seguramente esa aplicación enriquecerá a aprendizaxe e facilitará a asimilación dos temas teóricos abordados.

Para facilitar a comprensión

significativa dos coñecementos, o alumnado deberá revisar, antes das clases, o material posto á súa disposición por parte do docente.

(*)The teaching guide is the document in which the URV publishes the information about all its courses. It is a public document and cannot be modified. Only in exceptional cases can it be revised by the competent agent or duly revised so that it is in line with current legislation.